



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:



عنوان سند: دستور العمل مدیریت جمعیت در ایام خاص

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش ۱۳۹۵/۰۵/۰۶

شماره صفحه: از:

عنوان	تهیه کننده	کارشناس کیفیت مجموعه	مدیر / مسئول مربوطه	نماینده مدیریت مجموعه	دبیرخانه تعالی سازمانی	مالک فرآیند (مدیر ارشد)
نام و نام خانوادگی						
سمت						
تاریخ						
امضاء						

تذکر:

- * کلیه مستندات تحت کنترل دبیرخانه تعالی سازمانی می باشد، لذا ضروری است هرگونه ایجاد، تغییر و ابلاغ با هماهنگی دبیرخانه صورت گیرد.
- * مسئولیت هرگونه تخطی از مسیر، مقررات و شرایط این سند بر عهده مالک فرآیند است.




دستورالعمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

فهرست تغییرات

شماره ویرایش	تاریخ ویرایش	صفحات ویرایش شده	خلاصه تغییرات داده شده
۰۱			آوردن در قالب جدید دستورالعمل و کدگذاری فرم های مربوط به دستورالعمل

شماره صفحه: کد سند: شماره ویرایش: ۰۱ تاریخ ویرایش:	دستور العمل مدیریت جمعیت	 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مدیریت ملی جمعیت
---	---------------------------------	--

۱-هدف:

آموزش جهت داشتن آمادگی لازم به منظور مدیریت جمعیت در ایام خاص و مناسبت های ویژه هدایت کردن و توانمند ساختن مدیران و سازماندهندگان رویدادها و مکان های گردهمایی و تجمعات بزرگ برای تهیه رهنمودهای مناسب و برنامه ریزی برای مدیریت جمعیت موثر و کارآمد (از آنجا که حوادث ازدحام جمعیت رویدادهای محلی هستند، مدیریت بحران در درجه اول به عهده سازمان دهندگان و مدیران محلی و منطقه ای با پشتیبانی و رهنمودهایی از دولت و مقامات ملی می باشد).

۲-دامنه کاربرد:

سطح شهر

۳-مسئولیتها:

با توجه به نقش چندگانه دستگاه های اجرایی و مربوطه در امر مدیریت جمعیت مسئولیت ها و دامنه حیطه وظایف دستگاه های مذکور در بخش های آتی بیان خواهند شد.

۴- تعاریف و اصطلاحات:

تعاریف در شرح روش بیان شده است.

۵-شرح روش:

در صفحات آتی بصورت مفصل شرح داده شده است.



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

فهرست

۴	۱- تعاریف و مفاهیم.....
۵	۱-۱- حوادث غیر مترقبه.....
۵	۲-۱- مدیریت حوادث غیر مترقبه.....
۵	۳-۱- آماده باش.....
۵	۴-۱- مدیریت بحران.....
۶	۵-۱- تجمعات گسترده.....
۶	۶-۱- حوادث جمعیتی.....
۶	۷-۱- چرخه مدیریت حوادث.....
۶	۸-۱- حوزه این دستورالعمل.....
۷	۹-۱- رویکرد یکپارچه به مدیریت جمعیت.....
۸	۲- ستاد مدیریت جمعیت.....
۸	۱-۲- ستاد مرکزی.....
۹	۲-۱-۱- چارت تشکیلاتی ستاد مرکزی مدیریت جمعیت شهرداری.....
۹	۲-۱-۲- چارت تشکیلاتی ستاد مرکزی مدیریت جمعیت شهر.....
۱۰	۲-۱-۲- وظایف ستاد مرکزی مدیریت جمعیت.....
۱۰	۲-۱-۲-۱- شرح وظایف ستاد مرکزی شهرداری به تفکیک.....
۱۲	۲-۱-۲-۲- شرح وظایف ستاد مرکزی شهر به تفکیک.....
۱۲	۲-۱-۲-۳- کنترل سوانح.....
۱۴	۲-۲- وظایف ستاد اجرایی.....
۱۴	۲-۲-۱: پیش از برگزاری تجمعات:
۱۹	۲-۲-۲: حین و پس از تجمعات گسترده:
۲۵	۲-۳- ستاد عملیاتی.....
۲۵	۲-۳-۲- شرح وظایف ستاد عملیاتی.....
۲۵	۲-۳-۲-۱- اقدامات قبل از تجمعات گسترده.....
۲۶	۲-۳-۲-۲- اقدامات در حین تجمعات گسترده.....
۲۶	۲-۳-۲-۳- اقدامات پس از اتمام تجمعات گسترده:
۲۶	پیوست ها.....



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

۱- تعاریف و مفاهیم

۱-۱- حوادث غیر مترقبه

حوادث غیرمترقبه "به وضعیت های غیرعادی و اضطراری اطلاق می شود که برای محدود کردن آسیب فیزیکی آنها به انسان ها، تجهیزات و منابع طبیعی باید عملیاتی موثر و فراتر از فعالیت های روزمره جامعه توسط تمامی بخش های جامعه به اجرا درآید".

۱-۲- مدیریت حوادث غیر مترقبه

مدیریت حوادث غیرمترقبه و بحران ها جنبه های مشترک بسیاری دارند. از آن جمله می توان به نیاز آنها به رویکرد مدیریت چهار مرحله ای (پیشگیری، آمادگی، مقابله و بازسازی) اشاره نمود. عواقب ناشی از هر یک از این رخدادها بدون ایجاد آگاهی عمومی، آموزش، برنامه ریزی، ایجاد شبکه های هماهنگ و موثر برای مقابله سریع با رخدادهای و اطلاع رسانی درست و بموقع در مورد فعالیت ها مسیر نخواهد بود. در واقع در مدیریت حوادث معمولاً چندین سازمان و ارگان مختلف، درگیر انجام وظایفی می شوند که باید با هماهنگی کامل نسبت به پیشگیری از وقوع، کاهش اثرات آن و آمادگی لازم در جهت رویارویی با آن، اقدام نمایند. سلسله اقدامات و پیش بینی های مربوط به مدیریت حوادث جمعیتی در هنگام وقوع یک تجمع بزرگ می بایست مورد توجه مسئولان شهر به خصوص شهرداران، روسای ادارات خدمات شهری و مسئولان نواحی باشد.

۱-۳- آماده باش

آماده باش عبارتست از انجام سریعترین اقدام، در هنگام وقوع هر اتفاقی که ممکن است در روند طبیعی شهر خلل وارد کند. با صدور فرمان آماده باش توسط مسئولان شهری، کلیه مجموعه های مرتبط بایستی اقدامات اولیه و لازم را در زمینه جلوگیری از بی نظمی در روند ترافیک شهری و خسارت به جان و مال شهروندان تشخیص داده و به انجام رسانند.

۱-۴- مدیریت بحران

یک فرایند مداوم و یکپارچه از برنامه ریزی، سازماندهی، هماهنگی و اجرای اقداماتی است که برای موارد زیر لازم و یا مقتضی می باشند.

۱. پیشگیری از خطر یا تهدید هر حادثه؛

۲. کاهش اثر و یا کاهش خطر ابتلا به هر حادثه ای و یا شدت یا عواقب آن؛

۳. ظرفیت سازی؛

۴. آمادگی برای اقدام در هر حادثه؛

۵. پاسخ سریع به هر وضعیت حادثه تهدیدآمیز یا فاجعه؛

۶. ارزیابی شدت و یا دامنه اثرات هر حادثه ؛

۷. تخلیه، امداد و نجات؛

۸. توانبخشی و بازسازی؛



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

۵-۱- تجمعات گسترده

رویدادهای از پیش تعیین شده می‌باشند که در مکان‌هایی خاص برای دوره زمانی تعریف شده‌ای برگزار می‌گردند و برنامه ریزی و منابع پاسخگویی را به چالش خواهند کشید. در واقع تجمعات گسترده، شرکت گروهی از افراد در یک رویداد یا فعالیت، در محلی که تقاضای استثنایی برای شرکت در آن وجود دارد یا بر روی جامعه و یا خدمات و منابع آن تاثیر گذار می‌باشد. این رویداد می‌تواند از پیش تعیین شده باشد و یا به طور خود انگیخته عده زیادی از مردم را در منطقه‌ای خاص و محدود (بیرون و یا درون یک مکان) جمع‌آوری نماید. حال اگر این تجمع از کنترل خارج گردد و شرایط محیطی برای جذب و پذیرش این عده نامناسب گردد با هجوم افراد در یک زمان و مکان خاص در محل برگزاری و آسیب دیدن عده زیادی حادثه جمعیتی رخ می‌دهد.

۶-۱- حوادث جمعیتی

حوادثی انسان‌ساز هستند که می‌توان به طور کامل با برنامه‌ریزی پویا و همه‌جانبه و اجرای بی‌عیب و نقص توسط گروه‌های اختصاصی از پرسنل آموزش دیده از آنها پیشگیری کرد.

۷-۱- چرخه مدیریت حوادث

چرخه مدیریت حوادث، عناصر اساسی سیاستگذاری و برنامه ریزی مدیریت را تشکیل می‌دهد. هر یک از بخش‌های چرخه باید بطور کامل مورد بررسی قرار گرفته و با توجه به اولویت بندی در سیاست گذاری مدنظر قرار گیرد. چرخه مدیریت حوادث شامل مراحل زیر است:

- پیشگیری در مرحله پیش از حوادث: اقدامات با هدف جلوگیری از وقوع مخاطرات یا کاهش آثار زیانبار آن.
- آمادگی در مرحله پیش از حوادث: اقداماتی است برای افزایش توانایی در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران. آمادگی شامل جمع‌آوری اطلاعات، پژوهش، برنامه‌ریزی، ایجاد ساختارهایی مدیریتی، آموزش، تأمین منابع، تمرین و مانور است.
- مقابله در حین حوادث: ارائه خدمات اضطراری و فوق‌العاده بدنبال وقوع بحران است و با هدف حفاظت از منابع مختلف، در جلوگیری از گسترش خسارات می‌باشد.
- پس از حوادث: بازگرداندن شرایط پس از بحران به شرایط عادی می‌باشد.

۸-۱- حوزه این دستورالعمل

۱. یادگیری از حوادث ازدحام جمعیت گذشته؛ درک علل و محرک‌های متعاقب آنها.
۲. ارائه چارچوبی برای مدیران جهت برنامه‌ریزی و مدیریت بهتر حوادث.
۳. ارائه رهنمودهای عملی به مدیران محل برگزاری و سازمان‌دهندگان رویداد، تا ازدحام جمعیت را مدیریت نمایند و از ایمنی جمعیت از طریق وضوح روش اجرای کار اطمینان حاصل نمایند.
۴. تلفیق مقررات قانونی کنونی برای کنترل و مدیریت جمعیت.
۵. ارائه یک نقشه راه برای ظرفیت‌سازی جهت مدیریت جمعیت
۶. این سند به تشریح روش‌ها و اقداماتی که می‌تواند برای ارائه یک رویداد ایمن پیاده‌سازی گردند، می‌پردازد. برنامه مدیریت جمعیت برای رویداد و مکان‌های برگزاری نیز برای روی هم قرار دادن برنامه مدیریت بحران / شهرستان / شهر و منطقه در نظر گرفته می‌شود.

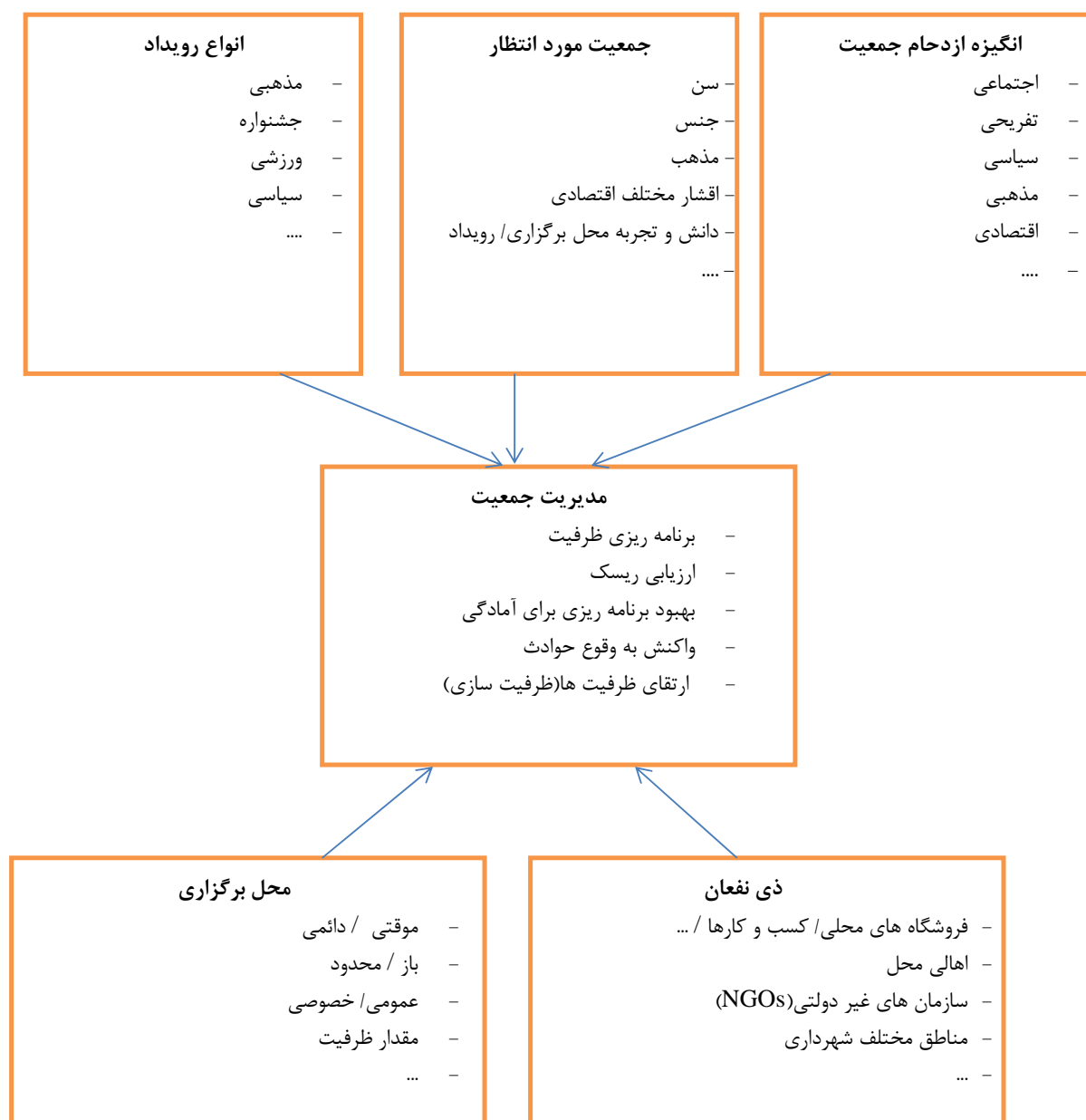


دستور العمل مدیریت جمعیت


شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

۹-۱- رویکرد یکپارچه به مدیریت جمعیت

رویکرد یکپارچه برای مدیریت جمعیت می‌تواند به طور تصویری همانطور که در شکل ۱ نشان داده شده است ارائه گردد:



شکل ۱- رویکرد یکپارچه مدیریت جمعیت

شماره صفحه: کد سند: شماره ویرایش: ۰۱ تاریخ ویرایش:	دستورالعمل مدیریت جمعیت	
---	--------------------------------	---

۲- ستاد مدیریت جمعیت

تشکیلات اجرایی جهت اجرای این دستورالعمل در دو سطح (۱) سازمانهای مرتبط با شهرداریها، (۲) سایر بخش ها و سازمانهای مرتبط در امر کنترل جمعیت در ایام خاص مطرح می گردند:

۲-۱- ستاد مرکزی

این ستاد بمنظور برنامه ریزی و سیاستگذاری لازم جهت مواجهه با شرایط اضطراری ناشی از ازدحام جمعیت در ایام خاص در مناطق شهرداری با همکاری و هماهنگی سایر دستگاه ها تشکیل می گردد.

اعضای ستاد شامل :

شهردار شهر یا رئیس حوزه شهردار (رئیس ستاد) ،

مدیریت بحران شهرداری (قائم مقام ستاد)،

نماینده معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری (عضو ستاد)،

نماینده مدیر روابط عمومی و بین الملل شهرداری (عضو ستاد)،

نماینده معاونت خدمات شهری شهرداری (عضو ستاد)،

نماینده مدیرعامل سازمان آتش نشانی شهرداری (عضو ستاد) ؛ و

نماینده فرماندار شهرستان (عضو ستاد)،

نماینده رئیس پلیس راهور شهرستان (عضو ستاد)،

نماینده مدیرعامل شرکت آب و فاضلاب شهرستان (عضو ستاد)،

نماینده مدیرعامل شرکت توزیع برق شهرستان (عضو ستاد)،

نماینده مدیرعامل شرکت گاز شهرستان (عضو ستاد)،

نماینده مدیرعامل شرکت مخابرات شهرستان (عضو ستاد)،

نماینده جمعیت هلال احمر شهرستان (عضو ستاد)،

نماینده مدیریت اورژانس دانشگاه علوم پزشکی شهرستان (عضو ستاد)،

سایر دستگاه ها و بخش های مدعو بر اساس شرایط حادثه و نوع موقعیت شهر.

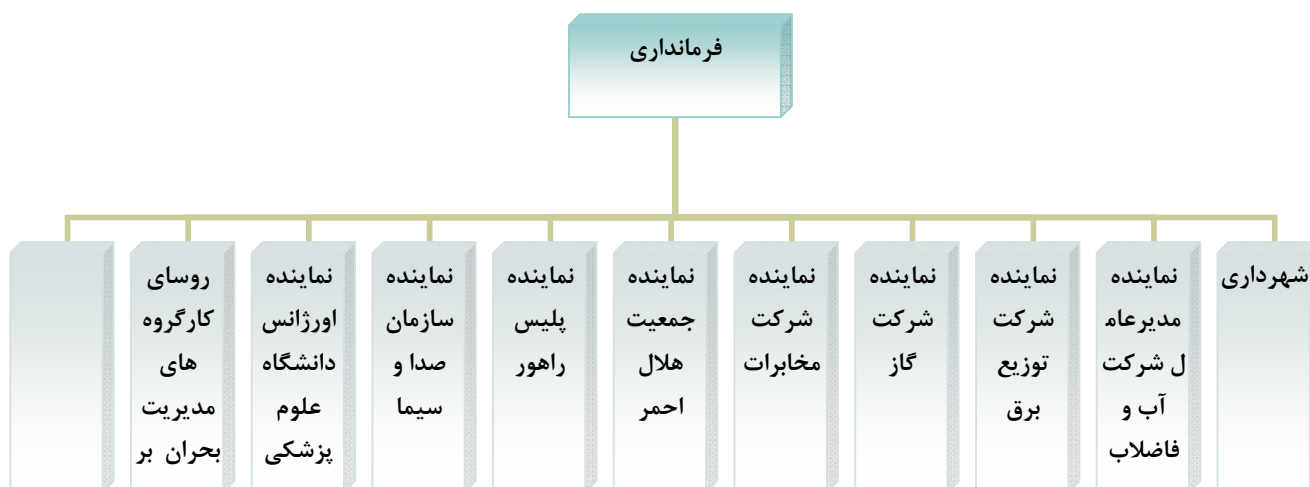
* جلسات ستادی می بایست قبل از شروع ایام و مناسبت های خاص جهت برنامه ریزی و در روزهای تعیین شده جهت انجام اقدامات فوق العاده برگزار گردد.



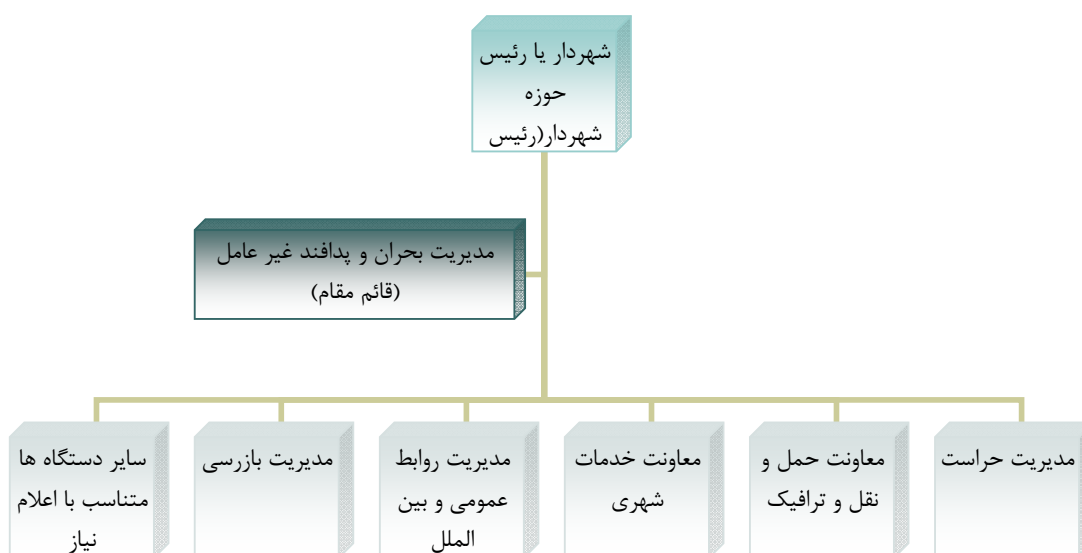
دستورالعمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

۱-۱-۲- چارت تشکیلاتی ستاد مرکزی مدیریت جمعیت شهرداری



۲-۱-۲- چارت تشکیلاتی ستاد مرکزی مدیریت جمعیت شهر





دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

۲-۱-۲- وظایف ستاد مرکزی مدیریت جمعیت

۱- تعیین استراتژی کلی

۲- انجام هماهنگی های بین بخشی و درون بخشی

۳- برنامه ریزی ، پشتیبانی ، اطلاع رسانی و آموزش

۴- پشتیبانی فنی و علمی ستاد اجرایی و عملیاتی

هر ساله قبل از شروع ایام خاص لازم است نیروی انسانی که در امر مدیریت بحران دخالت دارند آموزش لازم را دیده و سیاست ها و برنامه های مدیریت بحران و نحوه انجام فعالیت ها از جمله نحوه استفاده از تجهیزات برای آنها تشریح شده و در صورت لزوم مورد تمرین قرار گیرند. این کار نیز بر اساس برنامه های زمان بندی شده هر ساله تهیه و اجرا گردد. در همین راستا بخشهای مختلفی بایستی در برنامه ریزی و اجرا دخیل شده، همکاری نمایند. از طرفی مناطق شهرداری نیز بایستی با اعزام به موقع کارشناسان و سایر عوامل و نیروها به برنامه های آموزشی در جهت اثر بخشی و افزایش راندمان این طرحها همکاری و مشارکت نمایند.

۲-۱-۲-۱- شرح وظایف ستاد مرکزی شهرداری به تفکیک

عنوان	شرح وظایف
۱ ریاست حوزه شهردار	▪ جانشین مدیریت مرکز فرماندهی (شهردار)
	▪ نظارت بر حسن اجرای عملیات و حمایت و پشتیبانی مدیر عملیات (با توجه به نوع و شدت حادثه به عنوان یکی از موارد زیر اقدام نماید)
۲ شهرداری (مدیریت بحران)	▪ مدیریت مرکز فرماندهی طبق اعلام و ابلاغ شهردار
	▪ هماهنگ کننده اعضاء مرکز فرماندهی
	▪ بررسی و پیشنهاد راهکارهای تخصصی و جدید در امر فعالیتهای مرتبط با نیازهای مدیریت جمعیت در تجمعات به ستاد مرکزی
	▪ هماهنگی و پیگیری در برگزاری ستاد مرکزی و پیگیری مصوبات آن و ارائه گزارش اقدامات
	▪ فعال نمودن شورای هماهنگی مدیریت بحران شهر مشهد در صورت نیاز
	▪ برنامه ریزی و هماهنگی جهت برپایی کلیه دوره های آموزشی مرتبط با پرسنل
	▪ سازماندهی مانورها و رزمایش ها با همکاری متولیان و مسئولان مربوطه
	▪ تهیه و تدوین برنامه مقابله و تعیین استراتژی کلی (نوع ماشین آلات، تجهیزات، ..) و ارائه به ستاد مرکزی
	▪ ایجاد روش های عملیاتی استاندارد برای فعال سازی مراکز عملیات اضطراری شهری در زمان تجمعات گسترده
	▪ هماهنگی با سایر معاونتها ، مدیریت ها و سازمانهای ذیربط در امور حوادث غیر مترقبه



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ هماهنگی و پیگیری جهت آماده بودن مرکز کنترل ترافیک جهت استقرار مسئولین امر در ستاد فعالیت 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ هماهنگی و پیگیری جهت علامت گذاری و اعلام فهرست خیابان های تردد ممنوع در اطراف محل تجمعات ▪ هماهنگی و پیگیری جهت اکران پیام های هشدار دهنده از تابلوهای اطلاع رسانی سازمان ترافیک با هماهنگی مدیریت روابط عمومی و بین الملل 	<p>شهرداری (معاونت حمل و نقل و ترافیک)</p>	<p>۳</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تشکیل ستاد خبری مدیریت بحران در محل حادثه ▪ هماهنگی و پیگیری جهت توزیع بروشورها ، ویژه نامه ها و نشریات و همچنین اکران برنامه های تلویزیونی ▪ استفاده از زیر نویس برنامه های تلویزیونی و پیامهای رادیویی جهت انتقال پیام های آموزشی شهروندی و همچنین انجام مصاحبه با مسولین امر ▪ بهره گیری از بیلبوردها و تلویزیون های شهری جهت انتشار اطلاعیه ها و پیام ها ▪ همکاری با مدیریت حراست و صدا و سیما به منظور کنترل و نظارت بر فعالیت خبرنگاران ▪ انتشار لحظه ای اخبار و تصاویر موثق در رسانه های خبری و فضای مجازی 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ حضور در مرکز فرماندهی و مسئول هماهنگ کننده حوزه معاونت مربوطه ▪ همراه داشتن چک لیستهای پشتیبانی، آمادگی و عملیاتی ▪ نظارت بر کلیه سازمان های حوزه خدمات شهری و ایجاد هماهنگی میان آنها 	<p>شهرداری (مدیریت روابط عمومی و بین الملل)</p>	<p>۴</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ حراست فیزیکی از ساختمانها و تاسیسات شهرداری ▪ نظارت و کنترل بر اجرای کامل حلقه حفاظتی با هماهنگی با فرماندهی بحران ▪ تعیین و رعایت سلسله مراتب فرماندهی و کنترل ▪ برقراری امنیت مرکز فرماندهی و مرکز عملیات صحنه حادثه (خودرو فرماندهی صحنه) ▪ نظارت و کنترل بر رفت و آمد نفرات حاضر در محل رخداد و مرکز فرماندهی و کنترل بر سوء استفاده های احتمالی در بخشهای مرتبط 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ حراست فیزیکی از ساختمانها و تاسیسات شهرداری ▪ نظارت و کنترل بر اجرای کامل حلقه حفاظتی با هماهنگی با فرماندهی بحران ▪ تعیین و رعایت سلسله مراتب فرماندهی و کنترل ▪ برقراری امنیت مرکز فرماندهی و مرکز عملیات صحنه حادثه (خودرو فرماندهی صحنه) ▪ نظارت و کنترل بر رفت و آمد نفرات حاضر در محل رخداد و مرکز فرماندهی و کنترل بر سوء استفاده های احتمالی در بخشهای مرتبط 	<p>شهرداری (معاونت خدمات شهری)</p>	<p>۵</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ حراست فیزیکی از ساختمانها و تاسیسات شهرداری ▪ نظارت و کنترل بر اجرای کامل حلقه حفاظتی با هماهنگی با فرماندهی بحران ▪ تعیین و رعایت سلسله مراتب فرماندهی و کنترل ▪ برقراری امنیت مرکز فرماندهی و مرکز عملیات صحنه حادثه (خودرو فرماندهی صحنه) ▪ نظارت و کنترل بر رفت و آمد نفرات حاضر در محل رخداد و مرکز فرماندهی و کنترل بر سوء استفاده های احتمالی در بخشهای مرتبط 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ حراست فیزیکی از ساختمانها و تاسیسات شهرداری ▪ نظارت و کنترل بر اجرای کامل حلقه حفاظتی با هماهنگی با فرماندهی بحران ▪ تعیین و رعایت سلسله مراتب فرماندهی و کنترل ▪ برقراری امنیت مرکز فرماندهی و مرکز عملیات صحنه حادثه (خودرو فرماندهی صحنه) ▪ نظارت و کنترل بر رفت و آمد نفرات حاضر در محل رخداد و مرکز فرماندهی و کنترل بر سوء استفاده های احتمالی در بخشهای مرتبط 	<p>مدیریت حراست</p>	<p>۶</p>



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

۲-۱-۲- شرح وظایف ستاد مرکزی شهر به تفکیک

عنوان	شرح وظایف
فرمانداری شهرستان	حضور فعال در جلسات ستاد مرکزی
	هماهنگی با سایر نهادها و سازمانها به جهت همکاری مشترک در فعالیتهای مرتبط با مدیریت جمعیت
	ایجاد ستاد هماهنگی برای بسیج منابع لازم از دیگر شهرها و دولت برای عملیات امداد و نجات در صورت هر گونه حادثه فاجعه بار / اورژانس
	ارائه پشتیبانی منابع لازم به مسئولان شهری و منطقه ای برای ظرفیت سازی
	معرفی نماینده به ستاد اجرایی
شهرداری	انجام وظایف محوله براساس شرح وظایف دستگاهی
جمعیت هلال احمر	حضور فعال در جلسات ستاد مرکزی
	اعلام ظرفیت ماشین آلات و تجهیزات و نیروی انسانی قابل استفاده در تجمعات
	کمک به جستجو و نجات و ارائه کمک های اولیه در موارد اضطراری
	کمک به توزیع امداد و بازیابی.
	همکاری در اقدامات اجرایی فعالیتهای مرتبطه با مدیریت جمعیت با شهرداری مشهد و اورژانس علوم پزشکی
	برنامه ای برای آموزش کمک های اولیه به داوطلبان، پرسنل امنیتی و غیره
	معرفی نماینده به ستاد اجرایی
پلیس راهور شهرستان	حضور فعال در جلسات ستاد مرکزی
	برنامه ریزی بمنظور ممانعت از پارک خودروها در معابر پرتردد و کم عرض
	همکاری با پرسنل ستاد اجرایی و عملیاتی در اعمال محدودیتهای ترافیکی
	تعیین و رعایت سلسله مراتب فرماندهی و کنترل
معرفی نماینده به ستاد اجرایی	
اورژانس علوم پزشکی	حضور فعال در جلسات ستاد مرکزی
	تعیین یک نقشه راه ۵ ساله برای بهبود در امکانات و خدمات پزشکی اورژانس (چه امکانات، چقدر، در کجا، چه کسی تامین مالی خواهد کرد و غیره)
	ثبت گزارش مشکلات پزشکی در طول مراسم ها (تاثیر آب و هوا، عوارض زمین، .. و غیره)
شرکت های (آب، برق، گاز، مخابرات)	حضور فعال در جلسات ستاد مرکزی
	هماهنگی و پیگیری فعالیت اعضاء ستاد اجرایی در محل تجمع



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:


۲-۱-۲-۳- کنترل سوانح

۱- اتاق کنترل

اجرای ترین مقام ارشد منطقه مربوطه بایستی متصدی اتاق کنترل برای رسیدگی به سانحه باشد. او باید توسط بیشتر افسران ارشد پلیس راهور، گروه خدمات پزشکی، خدمات آتش نشانی و روابط عمومی، مساعدت گردد. نقش ها و مسئولیت های عمده هر یک از ماموران ستاد فرماندهی در پاراگراف های بعدی آورده شده است:

۲- نقش ها و مسئولیت های پرسنل کنترل سوانح

- اطلاعاتی را با همفکری همه دستگاه های مربوطه جهت مدیریت یکپارچه جمعیت درمورد در دسترس بودن و تامین منابع؛ نیاز به امکاناتی همچون منطقه عملیاتی، پایگاه اصلی سانحه، پایگاه امداد، و غیره؛ دسترسی و نیاز به سیستم های ارتباطی؛ شرایط آب و هوایی منطقه و هر گونه اطلاعات دیگری را که برای پاسخ به وضعیت مورد نیاز می باشد، کسب کند؛
- اهداف و استراتژی ها را بر اساس اطلاعات و منابع موجود تعیین نماید؛
- الزامات مورد نیاز برای حفاظت از نظم و قانون، ترافیک و غیره، را اگر موردی در محل حادثه باشد، ارزیابی کند و با کمک پلیس راهور و پرسنل حراست و بازرسی نظم و ترتیب را ایجاد نماید؛
- سازمان پاسخگوی مناسبی با واحدها / واحدهای فرعی عملیاتی بر اساس حوزه نظارت و مقیاس سانحه ایجاد کند؛
- اتاق فرماندهی را در یک محل مناسب ایجاد کند. حتی اگر سانحه مربوط به چند محدود قانونی باشد، تنها یک ستاد فرماندهی باید وجود داشته باشد. حتی یک ون سیار با تجهیزات ارتباطی کامل و پرسنل مناسب ممکن است به عنوان اتاق فرماندهی استفاده شوند.
- اطمینان از آماده بودن برنامه اجرایی حادثه داشته باشد؛
- از آماده سازی برنامه اقدام در حادثه اطمینان حاصل کند و مطمئن شود که اعضای تیم در مورد عملکرد فعالیت های مختلف به ازای هر دستور عملیاتی توجیه شده اند، اطمینان یابد که در هر ۲۴ ساعت موارد مذکور بررسی خواهند شد و همه موارد به جریان خواهد افتاد؛
- مطمئن شود که جلسات برنامه ریزی در فواصل زمانی منظم برگزار می شوند.
- مطمئن شود که اقدامات ایمنی مناسب برای پاسخ دهندگان و جوامع آسیب دیده در محل وجود دارد.
- مطمئن شود که هماهنگی مناسبی بین تمام بخش ها و سازمان های مشغول به کار در فعالیت های پاسخ وجود دارد؛
- استقرار داوطلبان و سایر پرسنل تأیید گردد و اطمینان حاصل شود که آنها زنجیره ی فرماندهی را دنبال می کنند؛
- اجازه انتشار اطلاعات به رسانه ها را بدهد؛
- شکایت های عمومی را بررسی کند و اقدامات مناسب جبران خسارت از شکایت را بمسئولان ذی ربط توصیه نماید؛
- مطمئن شود که سازمان های غیر دولتی و دیگر سازمان های اجتماعی مستقر در مکان های آسیب دیده به درستی و به شیوه مناسب در حال کار می باشند؛

شماره صفحه: کد سند: شماره ویرایش: ۰۱ تاریخ ویرایش:	دستور العمل مدیریت جمعیت	 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مدیریت جمعیت
---	---------------------------------	--

۳- نقش ها و مسئولیت های مسئول اجرایی

- نگهداشت یک لیست از ادارات مربوطه مانند پلیس، برق، پزشکی، سازمان های خصوصی (سازمان های غیر دولتی، و غیره) و نمایندگان آنها در مکان های مختلف.
- در دستور قرار دادن ارتباط با همه سازمان های مربوطه از جمله نیروهای مسلح و ادارات دولتی؛
- نظارت بر عملیات در حال انجام برای شناسایی مشکلات بین سازمانی کنونی یا بالقوه.
- شرکت در جلسات برنامه ریزی و ارائه اطلاعات در مورد نحوه مشارکت با سایر سازمان ها؛
- درخواست پرسنل پشتیبانی در صورت لزوم؛
- مطلع نگه داشتن ستاد مرکزی در مورد ورود همه سازمان های دولتی و غیر دولتی و منابع آنها؛
- کمک در سازماندهی جلسات توجیهی گزارشدهی همه نهادهای دولتی و غیر دولتی با ستاد مرکزی؛
- انجام سایر وظایفی که توسط ستاد مرکزی اختصاص داده شده است.

*** باید دقت شود که وظایف قسمت های مختلف ادغام نگردد، بلکه به یک متصدی بیش از وظیفه اش سپرده گردد.



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

۲-۲- وظایف ستاد اجرایی

وظایف ستاد اجرایی جهت مدیریت جمعیت به سه سطح پیش، حین و پس از تجمعات گسترده تقسیم می گردد:

۲-۲-۱: پیش از برگزاری تجمعات :

مجموعه اقدامات پیش از برگزاری تجمعات عبارتست از اقداماتی که بمنظور جلوگیری از وقوع حوادث و یا کاهش آثار زیانبار آن، سطح خطر پذیری جامعه را ارزیابی نموده و با مطالعات و اقدامات لازم سطح آن را تا حد قابل قبول کاهش می دهد. شرح وظایف و مجموعه اقدامات ستاد اجرایی پیش از بحران بمنظور جلوگیری و یا کاهش حوادث در تجمعات آن به شرح ذیل می باشد:

شرح وظایف	مستولیت اجراء			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ مطالعه و بررسی جهت شناسایی خیابان ها و معابری که احتمال تجمع افراد در ایام خاص در آنها زیاد می باشد. ▪ برگزاری جلسات هماهنگی با حضور کلیه اعضاء زیر مجموعه جهت بررسی و تقسیم وظایف ▪ برنامه ریزی و پیش بینی جهت تامین نیروی انسانی مورد نیاز ▪ هماهنگی جهت اجرای مانورهای پیش از برگزاری تجمعات ▪ آماده سازی، بازرسی و در صورت نیاز تعمیرات وسایل و تجهیزات قبل از شروع تجمعات ▪ آماده به کار بودن کلیه ماشین آلات و تجهیزات پیش بینی شده بصورت کامل و ارزیابی و کنترل میزان آمادگی آن ها 	حوزه معاونت	۱		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اولویت بندی معابر ▪ اطمینان از روشن بودن مسیرها ▪ اولویت بندی اقدامات مدنظر در عملیات در سطوح مختلف ▪ باید تعداد کافی از امکانات استراحت و رفع خستگی در مسیر وجود داشته باشد(پوشش مسیرها با نیمکت های متناسب با محل) ▪ مسائل زیست محیطی (سر و صدا، بهداشت(سیستم تخلیه فاضلاب)، تامین غذا، زباله / زباله، آب آشامیدنی، و غیره) ▪ ممنوع کردن مغازه های غیر ضروری ؛ حذف ساختارهای غیر قانونی در خیابانها ▪ جمع بندی کلیه پیام های آموزشی شهروندی ارسالی از سوی سازمان ها و مناطق و ... جهت در اختیار دادن به معاونت فرهنگی و اجتماعی و مدیریت روابط عمومی و بین الملل 				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ پیش بینی و تدارک وسایل و تجهیزات امدادی مورد نیاز ▪ ایجاد بانک اطلاعات شهری در خصوص مناطق پرخطر ▪ رعایت اجرای استانداردهای ایمنی در برابر آتش سوزی ▪ اطمینان حاصل شود که تعداد کافی از کپسول آتش نشانی در نقاط کنترل بحرانی وجود دارد و آنها از نوع مناسب (آب / فوم / پودر) برای استفاده می باشند. ▪ انجام مانورهای مشترک و هماهنگی عملیاتی با سایر سازمان ها و واحدها ▪ همکاری در تهیه و تدوین بروشورهای آموزش ایمنی و پیشگیری از حوادث در تجمعات گسترده ▪ همکاری جهت برگزاری دوره های آموزشی جهت پرسنل خدمات شهری ▪ تعداد کافی از شیرآتش نشانی و کیت کمک های اولیه باید در مکان، در دسترس باشد. ▪ اقدامات احتیاطی آتش سوزی(وسائل فرار، محاسبات ظرفیت نگهداری ایمن، تجهیزات ایمنی و آتش سوزی) 			سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی	۲



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ذخیره سازی سوخت ایمن باشد و منابع به وضوح برچسب گذاری گردند ▪ تهیه، تدوین و ارسال پیامهای آموزشی و شهروندی مرتبط به روابط عمومی جهت اجرا ▪ برنامه های ارزیابی ایمنی در برابر حریق و برق گرفتگی ، مانورهای فعال، و گزارشات اقدام صورت گرفته ▪ هماهنگی با شهرداریهای مناطق ▪ هماهنگی با سازمانهای تابعه معاونت به منظور اعزام تجهیزات و نیرو بر اساس دستور معاونت مربوطه ▪ نظارت بر عملکرد تجهیزات اعزامی و اعلام گزارش به فرماندهی عملیات 	<p>مدیریت نظارت بر امور خدمات شهری</p>	<p>۳</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اعزام ماشین آلات و تجهیزات بر اساس درخواست معاونت مربوطه ▪ مدیریت مواد زائد (پیش بینی سطل زباله، زمانبندی جمع آوری زباله، برنامه های بازیافت) ▪ قرار دادن تعداد زیادی از سطلهای زباله با نشانه گذاری های واضح و قابل خواندن در تمام مسیرها ▪ اطمینان حاصل شود که فعالیت دفع زباله به طور منظم وجود دارد و هیچ سطل لبریزی وجود ندارد. ▪ توالی ها (محل، تعداد آنها برای مردان و زنان، زمانبندی تمیز کردن، و مسئولیت و غیره) 	<p>سازمان مدیریت پسماند</p>	<p>۴</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اعزام نیرو و تجهیزات سازمانی بر اساس اعلام از طرف معاون مربوطه در شرایط خاص 	<p>سازمان فردوسها</p>	<p>۵</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اعزام نیرو و تجهیزات سازمانی بر اساس اعلام از طرف معاون مربوطه 	<p>سازمان فضای سبز</p>	<p>۶</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ پیش بینی تجهیز اکیپ های تعمیر و نگهداری چراغ های راهنمای و دوربین های نظارتی ▪ پیش بینی تمهیدات لازم برای اعلام توقف ممنوع در حاشیه معابر برای ساعات خاصی به جهت تسهیل عبور و مرور توسط پرسنل خدمات شهری مناطق ▪ پیاده سازی برنامه های تدوین شده از قبل به منظور رفع ترافیک در مسیرهای منتهی به محل حادثه ▪ نقشه های محل برگزاری با مکان های کلیدی، راه ها، ساعات کار، و علامت " شما اینجا هستید " باید در نقاط مختلف واقع گردد. ▪ اتاق کنترل باید به صورت مناسبی با پرسنل آموزش دیده مجهز گردد. ▪ لینک ارتباط مستقیم همیشه باید بین اتاق کنترل مرکزی و پرسنل امنیتی مستقر در مجاورت دوربین های مدار بسته در دسترس باشد. ▪ تهیه، تدوین و ارسال پیامهای آموزشی و شهروندی مرتبط به روابط عمومی جهت اجرا ▪ تعریف واضحی از مسیرهای اضطراری از محل برگزاری به بیمارستان های اطراف ▪ ایجاد برجهای دیده بانی با ارتباطات بی سیم با پلیس راهور (که حرکت وسایل نقلیه در فضای پارکینگ را کنترل می کند) داشته باشید و نصب دوربین های چشمی برای شناسایی شماره های خودرو، برای مشاهده و تنظیم ترافیک در منطقه توقف وسایل نقلیه ▪ بازدید / بررسی فضاهای پارکینگ به طور منظم قبل از رویداد ▪ محاسبه نیاز به نیروی انسانی در فضاهای پارکینگ، ایستگاه اتوبوس، تقاطع جاده ها و گذرگاه های عابر پیاده ▪ ممنوع کردن ترافیک خودرویی در جاده های خاص در اطراف این رویداد ▪ توزیع نقشه های مسیر در قالب جزوات، انتشار در روزنامه های محلی، کانال تلویزیون ؛ و همان ها را در دیوار موقتی در مکان های کلیدی قرار دهید. ▪ اطمینان از روشن بودن مسیرها ▪ اگر جاده های منتهی به / از محل برگزاری باریک و فاقد جداکننده هستند، تنها حرکات یک طرفه را در 	<p>سازمان ترافیک</p>	<p>۷</p>	<p>معاونت حمل و نقل و ترافیک</p>



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

نظر بگیرید			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ معرفی طرح کنترل ترافیک چند روز قبل از رویداد برای استفاده افراد محلی ▪ ارزیابی فضای پارکینگ مورد نیاز ▪ مدیریت ترافیک در محل (جایی که تحویل بار در آن صورت میگیرد، هر پارکینگ و غیره) ▪ ارسال مطالب و محتوای آموزشی و پیامهای اطلاع رسانی 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ برنامه ریزی استفاده حداکثری از ظرفیت جهت سرویس دهی مطلوب به شهروندان بمنظور کاهش تردد وسایل شخصی و تسریع آمد و شد ▪ پیش بینی پیمانکار و تجهیزات مورد نیاز سازمان اتوبوسرانی و پایانه های اتوبوسرانی جهت تخلیه اضطراری افراد در ایام خاص ▪ سیستم حمل و نقل عمومی نیاز دارد که در یک فاصله معقولی دور از محل برگزاری مورد بهره برداری منتهی گردد. (جلوگیری از هجوم مستقیم به محل برگزاری) ▪ محل برگزاری انتهای سیستم حمل و نقل عمومی / خصوصی باید بزرگ باشد و باید به وضوح مسیر ورود و خروج مشخص شده باشد 	سازمان اتوبوسرانی		۸
<ul style="list-style-type: none"> ▪ معرفی خدمات رفت و آمد اتوبوس بین مکانهای کلیدی ▪ پیش بینی اکیپهای رفع نقص ویژه جهت اقدامات به موقع ▪ تهیه، تدوین و ارسال پیامهای آموزشی و شهروندی مرتبط به روابط عمومی جهت اجرا ▪ ارسال مطالب و محتوای آموزشی و پیامهای اطلاع رسانی 	سازمان تاکسیرانی		۹
<ul style="list-style-type: none"> ▪ هماهنگی جهت استفاده حداکثری از کلیه تاکسی ها در سطح شهر ▪ آموزش رانندگان در خصوص لزوم رعایت موارد ایمنی در زمان تجمعات گسترده ▪ تهیه، تدوین و ارسال پیامهای آموزشی و شهروندی مرتبط به روابط عمومی جهت اجرا ▪ ارسال مطالب و محتوای آموزشی و پیامهای اطلاع رسانی 	سازمان قطار شهری		۱۰
<ul style="list-style-type: none"> ▪ برنامه ریزی و پیش بینی افزایش ساعت کاری قطارها به جهت سرویس دهی جهت حمل و نقل عمومی ▪ ارسال مطالب و محتوای آموزشی و پیامهای اطلاع رسانی ▪ آمادگی جهت اعزام تجهیزات و نیرو بر اساس اعلام نیاز معاون مربوطه 	سازمان حمل و نقل بار درون شهری		۱۱
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اطلاع رسانی لازم و بموقع در رسانه ها جهت آگاهی و ایجاد زمینه همکاری و مشارکت مردم ▪ حضور نماینده روابط عمومی (مرکز ۱۳۷) در ستاد اجرایی ▪ اختصاص یک متصدی اطلاعات برای رویداد / محل برگزاری، کسی که می تواند به عنوان یک نقطه گرهی تماس برای پرسنل رسانه عمل کند. ▪ ارائه حداقل آموزش به پرسنل رسانه در مورد چگونگی جلوگیری از قرار دادن خودشان در معرض خطراتی که مربوط به پوشش یک حادثه است ▪ توسعه سیاست ها و رویه ها برای رسانه های الکترونیکی و اجتماعی ▪ دریافت مطالب آموزشی و پیامهای اطلاع رسانی از دبیرخانه ستاد اجرایی جهت انجام مراحل بعدی و اطلاع رسانی عمومی 	مدیریت روابط عمومی و بین الملل		۱۲
<ul style="list-style-type: none"> ▪ در دست داشتن جزئیات تماس، امکانات و ظرفیت بیمارستان های محلی، مراکز بهداشتی اولیه، بیمارستان ها سیار، کارکنان آماده به کار و غیره. ▪ آماده نگه داشتن اطلاعات تجهیزات پزشکی (تعداد تخت ها، تجهیزات در دسترس و غیره)، کارکنان (تعداد 	اورژانس دانشگاه علوم پزشکی		۱۳



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

<p>پزشکان، جراحان، پیراپزشکان، پرستاران و غیره و تخصص آنها)، تعداد آمبولانس های در دسترس (با / بدون پشتیبانی) و مکان آنها</p>		
<ul style="list-style-type: none"> اطمینان از در دسترس بودن دارو، برانکاردها، سیلندرهای اکسیژن و غیره 		
<ul style="list-style-type: none"> خطوط تلفنی مستقیم با مدیران/ تلفن های عمومی اورژانس برای بازدید کنندگان جهت ارتباط با پرسنل پزشکی 		
<ul style="list-style-type: none"> استقرار یک واحد پزشکی کاملا مجهز در محل برگزاری در طول فصول رویدادهای/ جشن های مهم با تمام امکانات نجات 		
<ul style="list-style-type: none"> شناسایی مکان مناسب برای آمبولانس ها(راه هایی که همیشه بدون انسداد هستند) 		
<ul style="list-style-type: none"> همه بیمارستان ها باید برنامه مدیریت بحران خود را به خصوص با برجسته ساختن مدیریت تلفات و شیوع بیماری توسعه دهند. 		
<ul style="list-style-type: none"> حضور فعال در صحنه تجمعات گسترده 		
<ul style="list-style-type: none"> پیش بینی ، تهیه و تدوین برنامه تلویزیونی و رادیویی بمنظور ارتقا سطح فرهنگ شهروندی در حوزه فعالیتهای مرتبط با آمادگی در زمان حوادث 		<p>۱۴ سازمان صدا و سیما</p>
<ul style="list-style-type: none"> رسانه باید تبلیغات گسترده ای برای بایدها و نبایدها و مزایای بالقوه کاهش اثرات حوادث ارائه دهد بنابراین جامعه آنها را قبل، در طول و پس از وقوع حوادث دنبال می کند 		
<ul style="list-style-type: none"> به مردم باید در مورد دستورالعمل های استاندارد شرح داده شود. 		
<ul style="list-style-type: none"> داشتن همکاری کامل بین رسانه ها و تمام نهادهای دولتی و غیر دولتی 		
<ul style="list-style-type: none"> استفاده از ترکیبی از منابع رسانه ای (تلویزیون، رادیو، چاپ و غیره) برای انتشار اطلاعات به بازدید کنندگان 		
<ul style="list-style-type: none"> ایجاد یک منطقه اختصاص داده شده برای پرسنل رسانه در طول رویداد. 		
<ul style="list-style-type: none"> همکاری با شهرداری و سایر نهادهای مرتبط جهت تهیه برنامه ها و تیزرها و عناوین تهیه شده در مورد سیاست های بلند مدت برای مدیریت بحران و اقدامات امدادی 		
<ul style="list-style-type: none"> در صورت بروز حادثه، ایجاد رینگ حفاظتی در اطراف محل حادثه با نظر و تایید فرماندهی 		
<ul style="list-style-type: none"> هماهنگی با نیروی انتظامی و راهور به منظور حضور و ایجاد رینگ حفاظتی گسترده در صورت نیاز و اعلام فرماندهی 		
<ul style="list-style-type: none"> ایجاد امنیت جهت حضور مدیران ارشد در محل حادثه و مرکز فرماندهی با همکاری نیروی انتظامی در صورت نیاز و صلاحدید مرکز فرماندهی 		<p>۱۵ مدیریت اجرائیات</p>
<ul style="list-style-type: none"> کمک در سازماندهی جلسات توجیهی گزارش همه نهادهای دولتی و غیر دولتی با مدیریت بحران 		
<ul style="list-style-type: none"> در دستور قرار دادن ارتباط با همه سازمان های مربوطه از جمله نیروهای مسلح و ادارات دولتی 		
<ul style="list-style-type: none"> همکاری با مدیریت حراست در خصوص تامین امنیت مرکز فرماندهی و صحنه عملیات 		
<ul style="list-style-type: none"> تعیین فهرست فروشندگان مواد غذایی مورد تایید 		
<ul style="list-style-type: none"> هماهنگی در استقرار سازمان ها و نیروهای امنیتی (جزئیات صدور مجوز، در مورد سازمان های خصوصی) 		<p>۱۶ مدیریت حراست</p>
<ul style="list-style-type: none"> حرکت افراد برجسته، مقامات عالیترتبه خارجی و دیپلمات ها باید در صورت موجود بودن، در یک مسیر جداگانه باشد. در غیر این صورت ، از مسیراجرایی / اضطراری استفاده کنید . 		
<ul style="list-style-type: none"> مدیریت ترافیک درمحل (جایی که تحویل بار در ان صورت میگیرد، هر پارکینگی و غیره) 		
<ul style="list-style-type: none"> حفظ نظم و امنیت عمومی برای پیشگیری از افزایش تدریجی خسارات و تلفات ، حفاظت از اموال ، به حالت اول برگرداندن وضعیت عادی به محیط 		<p>۱۷ پلیس راهور</p>
<ul style="list-style-type: none"> شرکت در جلسات آماده سازی برای برگزاری یک تجمع گسترده 		
<ul style="list-style-type: none"> حفظ آمادگی در هر وضعیتی، به ویژه زمانی که ازدحام جمعیت قابل پیش بینی می باشد. 		



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ توسعه و توصیه اقداماتی برای اطمینان از ایمنی ماموران عملیاتی و برای ارزیابی و یا پیش بینی شرایط خطرناک و ناایمن و بررسی آن به طور منظم ▪ درخواست دستیاران و مسئولیت های اختصاصی به اندازه مورد نیاز ▪ شرکت و همکاری در برنامه ریزی جلسات برای آماده سازی شرایط مکانی برای برگزاری تجمعات ▪ بدست آوردن جزئیات حادثه رخ داده (در صورت رخ دادن حادثه ای) در درون منطقه و اطلاع رسانی به مقامات مربوطه ▪ طرح ایمنی محل را در متناسب ترین زمان ممکن بررسی و ارائه نماید. ▪ همکاری با نیروهای حراست و بازرسی شهرداری و حوزه بهداشت و درمان و سازمان آتش نشانی ▪ سایر وظایفی محوله را در ارتباط و همکاری با سایر دستگاه ها به انجام رساند. ▪ انجام مانور از استقرار پرسنل و انجام مانور مدیریت بحران در جهت پیشبرد نظم و ترتیب نیروها ▪ کنترل دسترسی ها و محل خروج وسائط نقلیه (طرح حمل و نقل برای ترافیک محل و پیش بینی پارکینگ) ▪ در دسترس بودن آب قابل شرب (محل، منابع) ▪ اطمینان از کافی بودن تأمین آب آشامیدنی و امکانات بهداشتی جداگانه برای خانمها و آقایان (با نشانه گذاری های روشن و علائمه های مشخص) در تعداد زیادی از نقاطی که با دقت انتخاب شده اند در تمام مسیرها برای جلوگیری از ازدحام بیش از حد در هر یک از این مسیرها. ▪ تعداد کافی از مخازن آب باید ساخته و دایر گردند. ▪ برنامه های ارزیابی ایمنی تجهیزات مربوطه در برابر برق گرفتگی و آتش سوزی و حوادث ثانویه ، مانورهای فعال، و گزارشات اقدام صورت گرفته ▪ پیش بینی روشنایی و برق اضطراری ▪ اطمینان حاصل شود که ژنراتور، جعبه های توزیع، قطع کننده های مدار، در محل های جدا و دور از عناصر جمعیت هستند. در صورت لزوم، باید نرده و امنیت کافی وجود داشته باشد. ▪ به حداقل رساندن مخاطرات قطع برق (کابل ها، سیمهای برق) که در مسیر حرکت های جمعیت می آیند و اطمینان حاصل شود که آنها پوشیده شده اند. ▪ لوازم الکتریکی باید همچنین از تغییر اب و هوایی حفاظت گردند. ▪ کابل کشی باید ایمن باشد و کاملاً در کانال سیم پوش درستی قرار گیرد. ▪ ارائه کمک های اولیه / پزشکی (تعداد مورد نیاز، محل، آمبولانس، تجهیزات) ▪ داشتن لیستی از امدادگران و اعضای جامعه دفاع مدنی کسانی که تحت آموزش کمک های اولیه، آموزش احیای قلبی ریوی (CPR) و آموزش حمل بازدیدکنندگان ناتوان قرار گرفته اند. ▪ تعدادی از جایگاه های کودکان گم شده و ارسال کمک های اولیه تا آنجا که ممکن است در نقاط مختلف واقع شوند. ▪ درگیر کردن تمام بخش های جامعه و بخش خصوصی در ایجاد ظرفیت / قابلیت یا از طریق کمک های مالی و / یا خدمات اجتماعی ▪ تماس آمبولانس های آماده به کار با کارکنان آموزش دیده برای مراقبت اضطراری ▪ تجهیز ، آموزش و آماده سازی پزشکان و کارکنان بخش های مختلف جهت امداد رسانی ▪ تنظیم پشتیبانی روانی- اجتماعی و خدمات بهداشت روانی برای بازماندگان حوادث(بلايا) است. 		<p>شرکت آب و فاضلاب شهری</p> <p>۱۸</p> <p>شرکت توزیع برق</p> <p>۱۹</p> <p>جمعیت هلال احمر</p> <p>۲۰</p>
--	--	---



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

۲-۲-۲: حین و پس از تجمعات گسترده:

شرح وظایف	مسئولیت اجرا	
<ul style="list-style-type: none"> تدوین ارائه گزارش از عملکرد ستاد در ایام خاص پس از اتمام تجمع 	مدیریت بحران شهرداری	
<ul style="list-style-type: none"> حضور نماینده در مرکز کنترل ترافیک اتخاذ تدابیر لازم جهت همکاری در حوادث احتمالی بازدیدهای ایمنی از اماکن، متصرفات گوناگون و مناطق حادثه خیز و پر خطر در داخل و اطراف محل برگزاری مراسم فراخوان نیروهای عملیاتی در زمان وقوع حوادث ناشی از تجمعات گسترده اتخاذ تدابیر لازم جهت عملیات های امداد و نجات در موارد خاص اعلام حضور نیروهای کارگری و کارشناسی در محدوده براساس اولویت های تعیین شده 	سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی	۱
<ul style="list-style-type: none"> آماده بودن مرکز کنترل ترافیک جهت استقرار مسئولین امر در ستاد اعلام مستمر وضعیت ترافیکی معابر در هنگام حوادث با همکاری روابط عمومی و بین الملل شهرداری و صدا و سیما هماهنگی با راهنمایی و رانندگی در جهت انسداد معابر مورد نیاز جهت کنترل جمعیت اعلام وضعیت معابر شلوغ در خصوص انتخاب مسیر داشتن مسیرهای جایگزین برای آزاد کردن فشار بیش از حد جمعیت آمادگی بهره برداری از کلیه دوربین های تعبیه شده در سطح شهر در نظر گرفتن امکانات حمل و نقل موجود، پارکینگ و جریان ترافیک در انتخاب محل برگزاری، کنترل جمعیت، و همچنین تخلیه اضطراری اعضای تیم کنترل ترافیک را در مورد الزامات رویداد، تعداد حضار مورد انتظار، محل و زمان کلیدی رویداد آگاه نمایید. شناسایی فضاهای پارکینگ برای ۲/۳ (دوسوم) اتومبیل ها و اتوبوس ها اخرین محل توقف وسایط نقلیه باید توسط دیگر وسایل حمل و نقل، (برای افراد مسن/ معلول و یا با شرایط خاص) برای رفتن به سمت محل برگزاری حمایت گردد. بازدید / بررسی فضاهای پارکینگ به طور منظم 	سازمان حمل و نقل و ترافیک	۲
<ul style="list-style-type: none"> هزینه شارژ پارکینگ بالا برای وسایل نقلیه خصوصی در نظر بگیرید تا آنها را از استفاده از آن منصرف سازید. هزینه شارژ توقف بالا برای منصرف کردن از توقف بیش از حد معین در نظر بگیرید. پناهگاه هایی در مسیرهای/ ایستگاه اتوبوس فراهم کنید. حرکت افراد برجسته، مقامات عالی رتبه خارجی و دیپلمات ها باید در صورت موجود بودن، در یک مسیر جداگانه باشد. در غیر این صورت، از مسیر اجرایی / اضطراری استفاده کنید. 	سازمان اتوبوسرانی	۳



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

<ul style="list-style-type: none">مردم را درباره برنامه‌ریزی مسیر در پیرامون زمان رویداد آگاه سازید. به وضوح مناطقی که نباید وارد شوند، مناطق یک طرفه و غیره را ذکر کنید.	۴	سازمان تاکسیرانی
<ul style="list-style-type: none">معرفی خدمات رفت و آمدی رایگان/ یارانه ای را برای مردم محلی چند روز قبل از رویداد در نظر بگیرید بنابراین آنها در راه ورودی/ یکطرفه در حالی که از وسایل نقلیه خود استفاده می کنند، غافلگیر نمی شوند.ورود / خروج از قطارهای شهری/ اتوبوسها تا آنجا که ممکن است در نقاط مختلف نمایش داده شود.اطمینان حاصل شود که پارکینگ و دسترسی های باز برای جلوگیری از اختلال در حرکت وجود دارد.ارتباط با ستاد مرکزی کنترل مدیریت جمعیت و مدیریت بحران	۵	سازمان قطار شهری
<ul style="list-style-type: none">ایجاد هماهنگی در استقرار نیروهای امنیتی و پزشکی و آتش نشانی در محدوده ایستگاه های شهریاطلاع رسانی عمومی از طریق تهیه پرده نوشته، بنرهای آموزشی، تلویزیونهای شهری، زیرنویس های تلویزیونی و پیامهای رادیوییتشویق شهروندان به رعایت موارد بهداشتی خود و محیط با اطلاع رسانی های به موقعحضور نماینده در مرکز کنترل ترافیک و پیگیری پیام های شهروندی ۱۳۷ارائه اطلاعیه های آب و هوایی، به روز رسانی اطلاعات ترافیک، مشاوره، هشدارهای به موقع، اعلامیه های اضطراریباید از انتشار موارد نادرست، بی پایه و اساس، فاسد، گمراه کننده یا تحریف کننده پرهیز کند. شایعات و حدس و گمان های غیر قابل توجیه نباید به عنوان حقایق تنظیم گردند.مستند سازی کلیه اقدامات و فعالیت هانظرسنجی از شهروندان و زائران شرکت کننده در مراسم پس از اتمام تجمعاطلاعات در مورد سانحه را برای سازمان های رسانه ای و مسئولان مرتبط آماده سازی کند و انتشار دهد؛گزارش های رسانه های مختلف در مورد سانحه را که ممکن است برای برنامه ریزی سانحه مفید باشد، نظارت و بررسی نماید؛سایر وظایفی که توسط ستاد کنترل سوانح اختصاص داده است را اجرا نماید.در صورت رخ دادن حادثه، اطلاع رسانی به عموم مردم در مورد نحوه توانبخشی پس از حادثه که توسط مقامات و گروه های امدادی اجرا می گردد.کمک به مرجع ذی صلاح جهت کمک به پیشگیری از حوادث آیندهانتشار نظرات کارشناسانه برای پیشگیری از یک حادثه و یا آمادگی بهتر در صورت تکرار شرایط	۶	مدیریت روابط عمومی و بین الملل
<ul style="list-style-type: none">آموزش عموم در مورد تهدیدات احتمالی حوادث، راه هایی برای جلوگیری از آنها و اینکه چگونه می شود در مواجهه با یک فاجعه بهتر آماده گردید را ایفا می کنند.برجسته کردن شکافها جهت اصلاحانتشار نظرات کارشناسان در مورد سیاست های بلند مدت برای مدیریت بحران و اقدامات امداد	۷	سازمان صدا و سیما



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ غربالگری (گزینش) و بررسی افراد مشکوک و بسته های بدون مالک ▪ حفظ نظم و قانون در رویدادها / مکان های برگزاری و اموال عمومی مجاور در همکاری نزدیک با دولت های محلی، مدیران رویداد / محل برگزاری، و پشتیبانی لازم از جامعه محلی ▪ داشتن پهباد کوچک برای مشاهده کل جمعیت ، هرگاه گسترش جمعیت بیش از حد بزرگ است. ▪ مشارکت فعالانه در ارزیابی محل برگزاری و بررسی های آمادگی ▪ محدود کردن ، راهنمایی، و تنظیم جمعیت و حرکت ترافیک ▪ جلوگیری از ارتکاب جرایم و آزارهای عمومی با نظارت نزدیک به هم و منظم در نقاط مخاطره آمیز بحرانی ▪ شناسایی عناصر ناخواسته ای که قادرند مشکلی را شروع کنند و حفظ نظم و قانون از طریق نیروهایی که در میدان مستقر شده اند ▪ امنیت کلی و پاک سازی حفاظتی محل برگزاری بواسطه کنترل (بازرسی) ضد خرابکاری ▪ تفتیش فیزیکی در موارد خاص ▪ متوقف کردن و یا جلوگیری از اعمال پرخطر در میان جمعیت ▪ کنترل جمعیت از طریق نظارت، مشاهده و مداخله ▪ استقرار پرسنل کلیدی به خوبی در جاهایی که از قبل تعیین شده اند ▪ ایجاد معیارهای واضحی برای استفاده از زور جهت پراکندگی ▪ پیشگیری از جرم و جنایت و سرقت ▪ مدیریت کردن ترافیک و پارکینگ از جمله مدیریت ترافیک برای گردش ایمن برای جابه جا کردن قربانیان / تلفات به بیمارستان نزدیک در صورت فاجعه ▪ همکاری نزدیک با سازمان دهندگان این رویداد در قبل از هر برنامه ریزی ▪ داشتن ارتباطات / جلسات توجیهی داخلی / خارجی منظم با دیگر ذی نفعان ▪ مشاهده محل برگزاری برای درک راه های دسترسی، منطقه مورد بهره برداری، مسائل ارتباطات ▪ ارزیابی مداوم وضعیت و منابع مورد نیاز پرسنل، وسایل نقلیه، موانع و تجهیزات دیگر، به طور مناسب. ▪ بررسی بلیط / مجوز ▪ هموارسازی عبور و جریان ها ▪ بررسی کیف ها و لوازم همراه در صورت لزوم و در شرایط خاص ▪ نظارت با دوربین مدار بسته بر کل بخش جمعیت در اتاق کنترل اصلی روشی عاقلانه می باشد ▪ داشتن کانال های ارتباطی برای ارسال یک پیام به جمعیت ▪ نظارت بر جمعیت برای توسعه نقاط مخاطره ▪ درگیر کردن تمام بخش های جامعه و بخش خصوصی در ایجاد ظرفیت/ قابلیت یا از طریق کمک های مالی و / یا خدمات اجتماعی 		<p>نیروهای امنیتی (پلیس راهور، حراست و..)</p>
--	--	---



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

حداقل ۱۰ دستگاه بی سیم برای ارتباط مستقیم با بیمارستان ها در صورت خرابی ارتباط وجود خواهد داشته باشد	اورژانس دانشگاه علوم پزشکی	۹
کارکنان آمبولانس باید به هر تماسی که بر روی سیستم بی سیم ایجاد می شود پاسخ دهند.		
ارائه کمک های اولیه / پزشکی (تعداد مورد نیاز، محل، آمبولانس، تجهیزات)		
آمبولانس ها باید در راه هایی که همیشه بدون انسداد هستند، مسیر فرار واقع گردند.		
ایجاد لینک ارتباط مستقیم برای اتاق های کمک های اولیه و / یا امکانات پشتیبانی پزشکی با بیمارستان های محلی.		
محل های انتشار اخبار از اتاق های کمک های اولیه / حمایت های پزشکی		
اطمینان از در دسترس بودن و کافی بودن داروها، برانکاردها، سیلندرها، اکسیژن و غیره خدمات پزشکی اورژانس ارائه گردد.		
اطمینان از در دسترس بودن کارکنان آموزش دیده در مورد کمک های اولیه، داروها و وسایل نجات اضطراری، آمبولانس، بیمارستان ها / تیم های سیار	جمعیت هلال احمر	۱۰

* لازم می باشد تا در حین فعالیت های مرتبط با کنترل جمعیت در ستاد مرکزی و اجرایی کلیه اقدامات و فعالیت های صورت گرفته و دستورات صادر شده ثبت و مستندسازی گردند.

** لازم به ذکر میباشد که کلیه بخش ها و احد های اجرایی و عملیاتی بایستی تا پایان تجمعات و پراکنده شدن مردم در محل خدمت خود حضور موثر و کارآمد داشته باشند.



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:
کد سند:
شماره ویرایش: ۰۱
تاریخ ویرایش:

۱-۲-۲-۲- تعیین وضعیت تجمعات بر اساس مشاهدات اعضای ستاد اجرایی در محل

مشاهده	ارزیابی	اقدام مورد نیاز
۰ تراکم ها زیر ۲-۳ نفر در هر متر مربع	عملیات عادی با ریسک کم	- به طور منظم عملکرد عادی را بررسی کنید، مراقب ایجاد اشفتگی باشید. - مطمئن شوید که جریان از ارزش ایمنی که برای آن قائل هستید (۸۲ نفر در هر دقیقه و متر) تخطی نمی کند.
۱ مردم جمع می شوند. برخی مناطق به تدریج پر جمعیت تر می شوند.	مردم به علت تنگناها یا توقف به علت برخی دلایل سرعتشان را کم می کنند.	- جریان های ورودی را محدود نمایید تا مطمئن شوید که از میزان مورد انتظار برای تجمع تخطی نخواهد شد. - اطلاعات را جمع آوری کنید و دلایل را برای تجمع تعیین نمایید. - برای اقدامات احتمالی متقابل آماده باشید. - به اندازه کافی نیروهای امنیتی را به سمت منطقه مربوطه حرکت دهید. پلیس مسئول و بخش های اضطراری را آگاه نمایید.
۲ راه بندانی از مردم در حال شکل گیری و رشد می باشد.	جریان های خروجی ناکافی ممکن است باعث مشکلات جدی (مانند تراکم های بالا)، به خصوص در فضاهای با محدودیت، در طول زمان شوند.	- با جمعیت ارتباط برقرار نمایید. - به سرعت اقدامات کاهش جریان مناسبی مانند هدایت مجدد مردم را اتخاذ نمایید. (به خاطر داشته باشید که توقف مردم باعث فشار رو به رشد در میان جمعیت و بی صبری آنها می گردد). - پلیس و اورژانس را به سمت منطقه (مناطق) شلوغ حرکت دهید، مناطقی که در زمان کمک به حضور آنها نیاز خواهد بود.
۳ امواج حرکتی- توقفی رخ می دهد (این اتفاق تنها در جمعیت های در حال حرکت ممتراکم می افتد). مردم تحت فشار قرار دارند.	جریان پیوسته در حال فروریختن است. ظرفیت جریان خروجی بطور قابل توجهی کاهش یافته است. این وضعیت ممکن است به سرعت تشدید شود.	- اقدامات متقابل مناسبی را صورت دهید. - استراتژی کاهش فشار (مانند باز کردن مسیرهای اضطراری و مسیریابی دوباره جریان ورودی) باید انجام شود و مردم در مورد آنها آگاه گردند. - پیش از این، هر گونه موانعی (مانند نرده ها) در راه باید حذف شوند. - تعداد کافی از بخش های خدمات اضطراری و پلیس باید در منطقه بحرانی باشند و آمادگی داشته باشند که کنترل را در تعامل با مدیریت جمعیت برعهده گیرند.
۴ مردم نمی توانند آزادانه حرکت کنند و بین دیگران فشرده می شوند. مردم تحت فشار قرار دارند.	تراکم بحرانی در میان جمعیت ساخته شده است. صدمات به راحتی می توانند رخ دهند.	- پلیس باید کنترل را در مشورت نزدیک با مدیریت جمعیت برعهده بگیرد. - برنامه های اقتضایی مناسب باید بکار گرفته شوند. - تخلیه به شدت توصیه می شود. - ارتباط با جمعیت بسیار سخت است. - نیروهای اورژانس باید در شلوغ ترین مناطق به منظور ارائه کمک



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه: کد سند: شماره ویرایش: ۰۱ تاریخ ویرایش:			
	های اولیه هر زمان که نیاز باشد، قرار گیرند.		
	- با جمعیت ارتباط برقرار کنید و آن را تخلیه نمایید. - مساعدت و کمک های اولیه را ارائه کنید. - بیمارستان ها و واحد های خدمات اضطراری اضافی را در مورد اینکه احتمال دارد اوضاع از کنترل خارج شود، آگاه نمایید.	وضعیت بحرانی میباشد و به احتمال زیاد از کنترل خارج شده است.	۵ مردم توجهی به نرده ها نمی کنند یا سعی می کنند به خارج از منطقه بروند.
	- جمعیت را آرام کنید و آنها را راهنمایی نمایید. - تخلیه مردم را ادامه دهید. - بر مناطق با بالاترین تراکم ها و بزرگترین حرکات جمعیتی نظارت داشته باشید، تا از حمایت و کمک های اولیه مطمئن گردید. - وسایل نقلیه اضطراری اضافی باید برای اطمینان از نیروی انسانی کافی فرا خوانده شوند، و - بیمارستان ها باید در مورد آسیب های احتمالی (و به طور بالقوه زیاد) مطلع گردند.	صدمات و مرگ و میر بسیار محتمل می باشد. یک حادثه جمعیتی می تواند هر زمان اتفاق افتد.	۶ اشفتگی در جمعیت رخ می دهد. مردم برای کمک فریاد و یا جیغ می زنند.
	- کمک فوری و کمک های اولیه، احتمالا برای بسیاری از مردم مورد نیاز است. - بیمارستانها باید برای تغییر از وضعیت معمولی روزمره به عملیات اضطراری در مقیاس بزرگ آماده باشند.	مردم در مشکل بزرگی افتاده اند. صدمات زیادی انتظار می رود. یک حادثه ی جمعیت (به احتمال زیاد) در حال وقوع می باشد.	۷ مردم در حال سقوط بر روی زمین می باشند. مردم دست هایشان را به سمت هوا بالا می برند.
	- قوانین برای وضعیت اضطراری جدی را بکار برید.	احتمالا یک حادثه ی جمعیتی اتفاق افتاده است.	۸ مردم روی دیگران می خزند.

* توجه نمایید که در هر کدام این مراحل، هر ارگانی باید آمادگی اولیه را برای یک یا دو مرحله بعد حفظ نماید (زیرا شرایط ممکن است به سرعت تغییر نماید) و در مورد سناریوهای ممکن و مفاهیم ضمنی آنها با همه ذی نفعان مربوطه در ارتباط باشد. هدف تشنج زدایی از وضعیت و برگشتن به سطوح پایین تر از وضع بحرانی می باشد.



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

۲-۳- ستاد عملیاتی

۲-۳-۲- شرح وظایف ستاد عملیاتی

۲-۳-۲-۱- اقدامات قبل از تجمعات گسترده

- مشخص نمودن چارت تشکیلاتی فعالیت برای مدیریت جمعیت از سطح معاونت اجرایی تا کارشناسان نواحی بالحاظ شرح وظایف، ساعات حضور و مشخص نمودن جایگزین آنها جهت اداره نمودن اقدامات بصورت شبانه روزی
- پیش بینی نیروی انسانی مورد نیاز و برنامه ریزی جهت ارائه برنامه کاری آنان به تفکیک محدوده و معابر و تعیین ساعت شروع بکار آنان.
- پیش بینی انبارهای لازم جهت تامین تجهیزات مورد نیاز در محل برگزاری مراسم ها
- برنامه ریزی برای استفاده حداکثر از پرسنل، تجهیزات و ماشین آلات سطح منطقه در اجرای برنامه عملیاتی
- تعیین ظرفیتهای و قابلیت‌های موجود در منطقه شامل: بی سیم، خودرو و ارسال گزارشات و آمار مربوطه به ستاد مرکزی پیش از شروع تجمعات
- بازدید از کلیه نقاطی که در سال گذشته و یا سال جاری به هر دلیلی دچار تجمعات بیش از اندازه شده اند و ارسال گزارشات مربوطه با ذکر علت و اقدام انجام شده به ستاد اجرایی
- برنامه ریزی و بازدید میدانی از آسفالت معابر، سازه های موقتی و تاسیسات شهری جهت بررسی سهولت آمد و شد و ایمنی محدوده
- بازدید از پلها و تقاطع های غیر همسطح در خصوص وضعیت آسفالت و حصول اطمینان از ایمنی عبور و مرور
- پیش بینی فضای مناسب برای استقرار کارگران خدمات شهری و نیروهای اجرایی در محل و آمادگی لازم بمنظور دریافت برنامه های کاری زمانبندی شده جهت هدایت جمعیت از طرف ستاد اجرایی.
- تجهیز سوله های بحران
- قرار دادن دستگاههای آبرسردکن در محدوده منطقه
- شناسایی اماکن مهم از جمله : مساجد ، ادارات و مدارس جهت آماده باش آنها برای کاهش بار ترافیک جمعیت

۲-۳-۲-۲- اقدامات در حین تجمعات گسترده

- تامین کلیه نیروهای خدماتی مورد نیاز بعهدہ پیمانکار می‌باشد. تامین محل استقرار مناسب جهت استراحت نیروهای کارگری در منطقه به منظور بکارگیری ایشان در زمان مناسب.
- اعلام آماده باش به مسئولین نواحی حسب دستور مافوق
- هماهنگی بین مسئولان نواحی منطقه در هنگام آماده باش.

۲-۳-۲-۳- اقدامات پس از اتمام تجمعات گسترده :

ارسال گزارش فعالیت های روزانه تا اتمام عملیات کنترل و نظارت به دبیرخانه (....) شامل:

- ✓ اشکالات موجود در انجام عملیات در مناطق
- ✓ مدت زمان انجام عملیات جهت تسهیل در عبور و مرور از معابر منطقه
- ✓ تعداد نیروی انسانی مورد استفاده
- ✓ میزان و نوع تجهیزات مورد استفاده
- ✓ اعلام نقاط بحرانی در سطح منطقه با ذکر علت
- ✓ اشکالات موجود در انجام عملیات در منطقه



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

پیوست ها

* "دستور العمل تکمیلی در خصوص اقدامات مربوط به مدیریت جمعیت"

به منظور هماهنگی لازم در خصوص انجام صحیح عملیات های پیش بینی شده در زمان ازدحام جمعیت در ایام خاص و با هدف برنامه ریزی بهینه در راستای اثر بخشی این فعالیتها و اتمام کار در کوتاهترین زمان ممکن به جهت ارتقاء خدمات رسانی به شهروندان و کاهش هزینه ها دستور العمل ذیل تهیه گردید که برنامه ریزی و نظارت بر انجام کلیه موارد توسط مدیریت ساماندهی و مهندسی بحران نماینده ستاد اجرایی در بخش شهرداری و پیگیری بر اجرای دقیق آن در مناطق توسط دستگاه های مربوطه داخلی و خارجی ذکر شده توسط این بخش صورت خواهد پذیرفت .

الف - اقدامات قبل از تجمعات گسترده :

- برنامه ریزی لازم در خصوص تامین و تدارک لوازم و ابزار مورد نیاز جهت هدایت مردم در مسیرهای درست
- پوشیدن لباس مناسب و یکدست با آرم و طرح متناسب با فعالیت که طرح آن از سوی نماینده ستاد به نیروهای عملیاتی و کارشناسی ابلاغ می گردد.
- تهیه و تدوین لیست نیروهای آماده باش (کارشناسی و کارگری) به نحوی که تعداد نیروهای کارگری، متناسب با میزان جمعیت تامین و به کارگیری شوند و کلیه کارشناسان ارزیابی با جمع اوری اطلاعات محیطی کنترل محیط پیرامون را برای اعضای ستادی و اجرایی تسهیل نمایند.
- شناسایی و اولویت بندی معابر و مسیرهای پر تردد به منظور انجام اقدامات مورد نیاز.
- شناسایی معابر و مبادی پرخطر (دارای سطوح لغزنده، دارای شیب زیاد، پلکان و ...) جهت نصب تابلو هشدار دهنده قبل از شروع مراسم ها و ایجاد تجمعات گسترده .
- برنامه ریزی لازم در خصوص برگزاری دوره های آموزشی کنترل و رفتار با جمعیت جهت کارگران و کارشناسان فعال در محیط.

ب - اقدامات در حین تجمعات گسترده :

- استقرار نماینده های مربوطه در مرکز کنترل ترافیک جهت انجام هماهنگی های لازم با کارشناسان ستاد و مناطق.
- در زمان آماده باش حضور و سرکشی مداوم ناظرین کنترل جمعیت جهت تعیین و اعلام نیازها الزامی است.

ج - اقدامات بعد از تجمعات گسترده :

- بازدید و کنترل کلیه نقاط محل برگزاری
- جاروب نمودن و ایجاد بهداشت محیطی
- نظافت و در صورت لزوم شستشوی کلیه معابر ، مبلمان شهری.
- جمع بندی و ارسال گزارش اقدامات صورت گرفته بلافاصله پس از پایان تجمعات (حداکثر ۴۸ ساعت پس از پایان تجمعات)



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

** استراتژی های مد نظر جهت توجه و اجرا در مدیریت جمعیت

این بخش رهنمودی استراتژی و پیش بینی مقدمات مدیریت جمعیت در زمان قبل از شروع مراسم ها و ورود افراد به محل برگزاری و حرکت آنها در مسیر را ارائه خواهد نمود:

۱) برنامه ریزی ایجاد ظرفیت

توسعه موقعیت مخصوص تجمعات گسترده می تواند در بسیاری از خیابان ها مشکل باشد، اما این موضوع قطعاً برای توسعه زیرساختی برای مدیریت جمعیت ضروری می باشد، زیرا این خیابان ها هر ساله با افزایش کلان در تعداد بازدیدکنندگان (به ویژه زائران) رو به رو می باشند. نیاز است تا چشم انداز های بلند مدت جهت توسعه زیرساخت وجود داشته باشد که باید بر اساس ویژگی های منطقه ای و توپوگرافیک و دموگرافیک تنظیم گردد.

- مسیرهای موقت باید برای عبور زائران در ایام خاص برنامه ریزی شود.
- هر مسیر استقرار موقتی باید امکانات کافی برای استراحت، غذا، آب، بهداشت داشته باشد.
- روشی اثر بخش باید شکل گیرد تا بتواند بر زائران و بازدیدکنندگانی که از طریق مسیرهای موقتی عبور می کنند، برای نظم بخشیدن به جریان آنها، نظارت نمایند.
- مسیرهای چندگانه (عادی، فشرده، اضطراری) باید تقویت گردند.
- مسیرها به گونه ای باشند که به حرکت گروه های آسیب پذیر (کودکان، افراد با نیازهای خاص، و غیره) کمک نمایند.

۲) درک رفتار جمعیت

- باید در نظر گرفت که رفتار فردی در یک جمعیت گاهی اوقات تحت تاثیر رفتار دیگران قرار می گیرد. افراد در داخل یک جمعیت ممکن است متفاوت از آنچه که اگر تنها بودند، عمل کنند. اعمال غیر قانونی یک عده کمی از افراد می تواند منجر به این شود که عده زیادی آنها را همراهی کنند.
- بایستی رویکرد جامعه محور برای کنترل جمعیت به جای کنترل مبتنی بر اجبار صورت پذیرد. برای مثال، انتظار بیش از اندازه در خیابان ها برای وارد یا خارج شدن به محل ممکن است منجر به این شود که تعدادی از مردم از نرده ها بالا روند که این موضوع می تواند منجر به همراهی تعداد زیادی گردد و باعث ازدحام بیش از اندازه در منطقه دیگر شود. بنابراین ضروری است که چنین افراد مشکل سازی را در همان ابتدا شناسایی کنیم و آنها را جدا سازیم. چنین افراد مشکل سازی باید فوراً از محل دور گردند.
- روشهای کنترل ضعیف یا نامناسب مدیریت، ممکن است به حوادث جمعیتی سرعت بخشد به جای اینکه از آنها جلوگیری به عمل آورد. برای مثال، واکنش پلیس به گروهی از افراد متمرد ممکن است آنها را وادار کند به مسیری خلاف جمعیتی که می آیند هدایت شوند، که این موضوع ممکن است برخورد بین آنها با مردم و سپس حادثه ای را ایجاد نماید.
- توجه خاصی باید به کناره ها یا حاشیه های محل برگزاری و جمعیت شناوری که در حال حرکت به آنها هستند معطوف گردد زیرا شیطنت ها معمولاً در چنین مکان هایی ایجاد می گردند.
- نیروی جمعیت، اطلاعات (درست یا غلط) در مورد عملکرد جمعیت، فضای فیزیکی (محل نشستن، صندلیها، راهروها، دست اندازها، درها، بالابرها، وغیره)، نقش بسیار مهمی در فرایند ایفا میکنند.
- بسیاری از مرگ و میرها به علت هل دادن، خفگی، لگد مال شدن رخ می دهند.

۳) کنترل ازدحام جمعیت

اصول راهنما برای کنترل ازدحام جمعیت باید شکاف عرضه- تقاضا را اگر نیاز باشد، مدیریت کند.

۳-۱) به منظور درک تقاضا برای شرکت در تجمعات باید:

- ۱) تعداد تاریخی، الگوهای ورود جمعیت، شدت محبوبیت محل، نوع بازدیدکنندگان را در نظر گرفت؛
- ۲) پنجره زمانی ورود جمعیت (فصل، روزهای هفته، زمان در روز، جشنواره ها، تعطیلات مذهبی و غیره) را شناسایی کرد،
- ۳) رزرو بلیط / ثبت نام پیشرفته را توسعه داد؛
- ۴) برنامه های زمانی حمل و نقل عمومی را بررسی نمود؛



دستورالعمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

۲-۳) به منظور درک عرضه در برگزاری تجمعات باید:

- ۱) ظرفیت محل برگزاری: ظرفیت محل استقرار؛ زائران، نذورات را در هر ساعت و غیره بررسی نمود،
- ۲) ظرفیت محوطه‌هایی که در اختیار داریم/ صف بندی های پیچیده را محاسبه نمود؛

۳-۳) زمانی که تقاضا از عرضه پیشی می‌گیرد، نیاز است تا کنترل جریان ورودی صورت گیرد مانند:

- محدود کردن تعداد راه‌های ورودی
- نام نویسی برای شرکت در مراسم

۳-۴) وقتی تقاضا از عرضه پیشی می‌گیرد، از صف بستن نباید جلوگیری کرد. در تعدادی از مکان‌ها، به علت عقاید مذهبی یا دلایل مکان‌شناسی این غیر ممکن است که ظرفیت عرضه را افزایش دهیم. در چنین مواردی، چون انتظار کشیدن غیر قابل اجتناب می‌گردد تنها چیز ممکن اینست که این انتظار را راحت نمایید بدین گونه که :

- زمان انتظار مورد قبول برای بازدیدکنندگان را تعیین کنید،
- دستور العمل‌هایی که بازدیدکنندگان را گرامی می‌دارند و بطور فیزیکی آنها را درگیر می‌نمایند را نصب نمایید،
- افراد را از زمان مورد نیاز برای بودن در صف آگاه کنید با این فرض که آنها بطور برجسته ای زمان انتظار را زیاد برآورد می‌نمایند،
- رفتار ورود بازدیدکننده به محل (برای مثال آگاه کردن از ساعات غیر پیک) را اصلاح نمایید.
- منابع را طوری نگه داری کنید که به بازدیدکنندگان خارج از محدوده خدمت رسانی نکنند
- بازدیدکنندگان را به بخش‌های مختلف تقسیم نمایید (با شخصیت، سن، نیازهای خاص، غیره. برای متمایز ساختن توجه و یا خدمات) همچنین :

- پرسنل ستادی کنترل کننده جمعیت باید بطور یکسانی لباس بپوشند (میدان دید بالایی را ایجاد کنند)
- پرسنل ستادی کنترل جمعیت باید در موقعیتی قرار گیرند که با یکدیگر و همچنین با جمعیت ارتباط برقرار کنند.
- اطمینان حاصل کنید که ورودی‌ها و خروجی‌های فراوان در محل برگزاری تجمعات وجود دارد (از جمله مسیر اجرایی/ اضطراری) ، و آنها مسدود نیستند،
- به طور مداوم بر جمعیت نظارت داشته باشید.

*** راه اندازی EOC / MCP / ICP

بر اساس شدت و ماهیت حادثه، پست فرماندهی سیار علاوه بر مرکز عملیات اضطراری راه اندازی گردد. سازمان‌هایی که هر روز با موارد اضطراری برخورد دارند (آتش سوزی، تصادفات جاده ای، پزشکی و غیره) معمولاً برای شروع پاسخ به حوادث مشابه عمل می‌کنند، که این خود نیازمند تلاش برای هماهنگ ساختن شهرداری و سازمان‌های مربوطه می‌باشد. در نتیجه، مهم است که هر شرایط اضطراری و حادثه ای باید در ابتدا توسط اولین پاسخ دهندگانی که به خوبی آموزش دیده و مجهز شده اند ، یعنی پلیس، آتش نشانی، خدمات پزشکی و غیره بر عهده گرفته شود، و اینها خود توسط یک فرمانده سانحه هدایت گردند.

*** رهنمودهای زیر در جهت برنامه‌ریزی اضطراری بیان می‌گردند:

در صورت رخ دادن حادثه در محل تجمع:

۱. امن ترین و کارآمد ترین روش تخلیه را برای هر مخاطره شناسایی کنید.
۲. منطقه تجمع اضطراری به وضوح شناسایی شود. از جمله آن را در نقشه محل برگزاری در نظر بگیرید.
۳. نقش‌ها و مسئولیت‌ها برای نوع مخاطره و سطوح ریسک را به وضوح شناسایی و مستندسازی کنید.



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

۴. معیارهایی را برای زمان تخلیه برای مخاطرات مختلف ایجاد کنید.
۵. از تمرینات برای ارزیابی آمادگی اضطراری پرسنل و مردم استفاده کنید.
۶. سیستم اطلاعاتی برای بازدیدکنندگان با در نظر گرفتن موارد زیر تهیه نمایید:
 - I. ارایه توجیهی مناسب توسط سازمان‌دهندگان، مدیریت و پلیس در رسانه‌ها / مطبوعات الکترونیکی محلی، پیش درآمدی را قبل از رویداد ایجاد می‌کند به طوری که افرادی که در تجمعات حضور دارند از مقررات و راه‌های تماس برای امداد، آگاه می‌گردند.
 - II. نوع زمین، آب و هوا و اوضاع جوی
 - III. توصیه در مورد وسایلی که مجاز هستند یا مجاز نیستند که همراه داشته باشند (چراغ قوه، غذا، آب، دارو، لباس زمستانه و غیره)
 - IV. نقشه‌های مکان‌های دارای اهمیت (اماکن برگزاری رویدادها، هتل‌ها، فروشگاه‌های مواد غذایی، بیمارستان‌ها، ایستگاه‌های پلیس و غیره)
 - V. نقشه‌های مسیرهای رویداد با نقاط ورود / خروج، و غیره
 - VI. لیست فعالیتهای محل (های) برگزاری، و زمان‌های شروع و افتتاح مراسم‌ها
 - VII. روزها/ زمان‌های پیک، زمان انتظار مورد نظر
 - VIII. تعداد پلیس، آتش‌نشانی، امبولانس
 - IX. الزامات رعایت ثبت نام و حضور در صف اگر داشته باشد.
 - X. انتخاب حالت‌های حمل و نقل برای رفتن به / از محل برگزاری
۷. پرسنل امنیتی باید اطلاعات زیر را با خودشان داشته باشند؛ آنها را از طریق جلسه توجیهی و اجرای آزمایشی در کل حوزه یک یا دو روز قبل از رویداد انجام دهند و همچنین تمرینات و هماهنگی‌های لازم برای مدیریت بحران داشته باشند:
 - نقشه دقیقی که مسیرهای ورود / خروج، مناطق برگزاری، محل خدمات اورژانسی و غیره را نشان دهد.
 - اطلاعات در مورد بازدیدکنندگان، به ویژه بازدیدکنندگان مشکل ساز
 - زمان بندی اوج فعالیت‌ها، جزئیات راه‌ها و محل برگزاری
 - نقاط کنترل بحرانی
 - تمرین‌های ایمنی در برابر حریق
 - زنجیره کنترل و فرماندهی
 - برنامه‌های تخلیه و واکنش به موقع
۸. به ساکنان محلی نیز باید اطلاعات زیر ارائه شود:
 - رویدادهای مختلف، فعالیت‌ها و زمانبندی آنها
 - برنامه‌های تخلیه و پاسخ
 - کانال‌هایی برای اطلاعاتی که منتقل می‌شوند
 - بسته شدن موقتی خیابان‌های محدوده، محدودیت‌های پارکینگ و غیره

*** رهنمود های عمومی ایمنی و امنیتی

- استقرار رویکرد خطوط مارپیچی این اطمینان را ایجاد می‌کند که آن مناطقی، که در جایی که موانع سد کننده مانند زنجیره‌هایی هستند که عمودی بنا شده‌اند، به خوبی در طول شب برای بازدیدکنندگان روشن و قابل مشاهده نگه داشته می‌شوند تا مبدا آنها ممکن است آنها را پامال کنند و اگر ازدحام شدید مردم وجود دارد، می‌تواند منجر به لگد کوب (رم کردن، هچوم شدید) شود.



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

- در اماکن مقدسه مدیریت حرم باید امکانات (احتمالات) مسیر جایگزین برای زائران را تسریع و پیدا نمایند. تا زمانی که این موضوع تکمیل می شود، نظم و ترتیبات باید برای مواجهه با موضوع باز کردن مسیر و کارکنان مرتبط با آن ایجاد گردد.
- بازداشتن از پذیرش ورود عمومی
- داشتن مسیرهای جایگزین برای آزاد کردن فشار بیش از حد جمعیت
- داشتن برنامه ای برای مراقبت از بازدید کنندگان ویژه (اگر ارزیابی ها نشان میدهد که ورود افراد برجسته و ویژه به نگرانی های امنیتی و ایمنی مردم می افزاید، در نپذیرفتن ورود افراد برجسته نباید تامل گردد)
- از خارجیان برای ثبت نام و گزارش به طور منظم دعوت نمایید.
- اطمینان حاصل کنید که خروجی های اضطراری سد، مسدود و یا بطور دیگری غیر قابل دسترس نشده اند.
- مغازه ها، در صورت امکان، باید به یک طرف از خیابان محدود شوند و باید یک فضای ۳ یا ۴ متری در بین گروههایی از ۵-۶ مغازه ها وجود داشته باشد به طوری که هر کسی می تواند از طریق چنین فضایی در رویداد ازدحام غیر منتظره مردم فرار کند (راه گریز داشته باشد).
- تنها فروشندگان مجاز باید در پخت و پز و تهیه غذا نقش داشته باشند. کارت های شناسایی صادر شوند. بررسی های تصادفی باید توسط پلیس و / یا سازمان دهندگان رویداد انجام شود به طوری که اطمینان حاصل شود که تنها دارندگان مجوز واقعی در خرید و فروش بکار گرفته شده اند. سازمان های غیردولتی باید برای دادن گزارش از تخلفات مشاهده شده تشویق شوند.
- ظرفیت تحمل بار (ظرفیت نگه داری) سازه ها را برقرار سازید. اطمینان حاصل شود که ساختار قادر به اداره ازدحام جمعیت پیش بینی شده می باشد. یک ضریب اطمینان از ایمنی داشته باشید.
- اطمینان حاصل شود که آسانسورها، راه پله ها به خوبی روشن هستند، در شرایط آماده به کار هستند و دسترسی بدون انسداد دارند.
- مطمئن شوید که تمام سازه ها و سیم کشی برق / لوازم برقی برای ایمنی توسط پرسنلی که به طور فنی واجد شرایط هستند هنگامیکه گواهی توسط دولت تعیین شده و یا هنگامیکه در دستور مشخصی داده اند به عنوان کسی که تصدیق شده است، مجاز می باشند.
- موانع، وسایل انسداد خیابان و حصار کشی ها ممکن است در مناطق هدفی که مناسب تلقی می شوند مستقر گردند.
- این موارد می توانند برای کنترل جریان عابران پیاده، گروه های متخاصم، و وسایل نقلیه مستقر گردند.
- تمام موانع باید قابل مشاهده باشند و منطقه به درستی در مورد تجمعات های شبانه روشن شده باشد.
- موانع (وسایل انسداد خیابان) برای حرکات وسایط نقلیه باید از اشیاء بزرگ، سنگین ساخته شده باشد و باید عرض کامل خیابان از جمله پیاده رو را در صورت وجود پوشش دهند.
- باید مراقب بود که موانع باید محکم و ایمن باشند چون مردم، در آن زمان، ممکن است در مقابل آنها تکیه دهند.
- مانعی انعطاف پذیر طراحی شود که اجازه خروج را می دهد مانعی که بنا به درخواست مسئولان (خروجی های اضطراری) بتوان آنها را باز نمود.
- هیچ استانداردی در مورد نیاز به مواد غذایی، آب آشامیدنی و امکانات بهداشتی وجود ندارد. ارتقاء در این زمینه ها نیز می تواند راه طولانی ای را در مدیریت تجربه و ادراک بازدید کنندگان ببیماید.
- اطمینان از کافی بودن تأمین آب آشامیدنی و امکانات بهداشتی جداگانه برای خانمها و آقایان (با نشانه گذاری های روشن و علامتهای مشخص) در تعداد زیادی از نقاطی که با دقت انتخاب شده اند در تمام مسیرها برای جلوگیری از ازدحام بیش از حد در هر یک از این مسیرها. به وضوح برنامه لایروبی (شستشو) را بیان کنید.
- مطمئن شوید که کمدهای کافی / اتاق های امانات برای حفاظت از متعلقات و سپردن کفش، در صورت لزوم، وجود دارد.
- تعدادی از جایگاه های کودکان گم شده و ارسال کمک های اولیه تا آنجا که ممکن است در نقاط مختلف واقع شوند.
- نقشه های محل برگزاری با مکان های کلیدی، راه ها، ساعات کار، و علامت "شما اینجا هستید" باید در نقاط مختلف واقع گردد.



دستور العمل مدیریت جمعیت

شماره صفحه:

کد سند:

شماره ویرایش: ۰۱

تاریخ ویرایش:

*** ایجاد یک برنامه حمل و نقل اضطراری

۱. ایجاد یک طرح اضطراری/اقتضایی که استقرار سریع اتوبوس ها، آمبولانس ها، کامیون و غیره را ممکن سازد.
۲. موجودی وسایل نقلیه مورد نیاز، رانندگان مورد نیاز و دستورالعمل هایی که به وضوح برای استفاده توصیه شده اند را محاسبه نمایید.
۳. مکان های مناسب برای آمبولانس ها را شناسایی کنید.
۴. به وضوح مسیرهای اضطراری از محل برگزاری به بیمارستان های اطراف را تعریف نمایید.
۵. مردم محلی، سازمان های غیر دولتی، اعضای نگهبان و غیره را برای استفاده از دانش محلی آنها درگیر نمایید.
۶. به وضوح روش های از بین بردن موانع را مشخص کنید: تحت چه شرایطی، چه کسی تصمیم می گیرد و غیره.

*** نمونه پیامهای اطلاع رسانی جهت شهروندان

۱. شهروندان گرامی در زمان تجمعات گسترده در ایام خاص از پارک خودروها در معابر اصلی که مانع عبور و مرور مردم و خدمت رسانی به موقع می گردد جدا خودداری نمایند.
۲. شهروندان گرامی در زمان تجمعات گسترده حتی الامکان از وسائط نقلیه عمومی (تاکسی، اتوبوس و قطار شهری) استفاده نمایند.
۳. شهروندان گرامی در زمان حضور در تجمعات گسترده و در صورت ضرورت جهت استفاده از خودروهای شخصی حتما از آنها را در مکان هایی دور از محل برگزاری پارک نمایید.
۴. شهروندان گرامی در زمان تجمعات گسترده و مراسم ها جهت حفظ نظم و ترتیب محیط اطراف خود، همکاری لازم را به عمل آورند.
۵. شهروندان گرامی در قبل، حین و پس از شروع و خاتمه مراسم های با تجمعات گسترده از ریختن زباله در معابر جدا خودداری نمایند.
۶. شهروندان گرامی در صورت ایجاد وقفه در حرکت خود در بین جمعیت لطفا از هل دادن و فشار آوردن به نفر مقابل خود اجتناب کنید.
۷. شهروندان گرامی در صورت شلوغی بیش از حد در یک مکان برای جلوگیری از حوادث آینده سعی نمایید در مسیر خود در بین جمعیت بدون ایجاد فشار حرکت نمایید و تغییر مسیر ناگهانی ندهید.

**** لازم به ذکر میباشد که نیاز است تا هر بخش از دستگاه های اجرایی و عملیاتی متناسب با وظیفه خود پیام های ایمنی و هشدار را به شهروندان اطلاع رسانی نمایند.**